

Japanese Patent Laid-open Publication No. HEI 9-139772 A

Publication date : May 27, 1997

Applicant : OMRON CORP

Title : Inquiry support system for communications and
5 inquiry support method for communications

(57) [Abstract]

[Object] To smoothly proceed with an inquiry and a
response with an inquiring party even at the time of
10 redialing.

[Solution] A script used for an inquiry is configured
by screens with cell numbers 1 to 16. Solid lines
connecting the cell numbers 1 to 13 indicate a branching
destination and a displaying order for an ordinary
15 inquiring process. A dotted line that branches off along
an "interruption 1" from a screen having, for example, the
cell number 4, indicates a branching off when an
interruption occurs in the middle of an inquiring process
on the screen having the cell number 4. In this case, the
20 screen having the cell number 4 shifts to an interruption-
time information-inputting screen via a screen having the
cell number 10, on which redialing is instructed. A dashed
line that branches off from a screen having the cell number
1 when a "customer is at home" indicates a branching off at
25 the time of redialing and when a screen skipping process is
carried out when the customer is at home. In this case,
the screen directly shifts to screens having the cell
numbers 4, 5, 6, 9, and 10, which are screens interrupted
at the time of last dialing, via screens having the cell
30 numbers 14 and 15 connected from the screen having the cell
number 1 by a dashed line.

[0037] A script constituting screen 81 and a customer information screen 82 are displayed on the display 18 of the support device 1 for communications, as shown in Fig. 2.

[0038] The script constituting screen 81 is a screen of
5 which display contents change in time according to a response to a customer, that is, an inquiring party. The script constituting screen 81 includes an inquiry-text display area 81-1 on which an inquiry text is displayed by each cell, which is by each script constituting screen; a
10 candidate-answer display area 81-2; and a responding-history display area 81-3 that simply displays histories including cell numbers of the script constituting screens that have been displayed until the current script constituting screen (cell) has been reached, a content of
15 an inquiry text of the cell, a candidate answer to the inquiry text selected by the customer, and the like.

[0039] It should be noted that there is not always a candidate answer to each inquiry text. Thus, when there is no candidate answer to a certain inquiry text, only a text
20 such as "Next" is displayed in the candidate-answer display area 81-2.

[0110]

25 [Effect of the Invention]

As explained above, in the present invention, when an interruption reason occurs in the middle of inquiring an inquiring party such as a customer, a transmitting time of the interruption, and other interruption-time information
30 such as an interruption reason, are input for storing. When redialing the inquiring party, the interruption-time information at the time of last dialing, the transmitting time, and the like are displayed. Thus, at the time of the

redialing, the last transmitting time, the interruption reason at the time of last dialing, and the like are recognized at a glance. At the same time, an inquiry-text display level for showing to which level the last script constituting screen had been displayed is written, together
5 with the interruption reason as the interruption-time information. Thus, it becomes easy to understand, together with the interruption reason, to which level the last script constituting screen had progressed, so that even
10 when an operator is changed from the last dialing time, the inquiry and the response with the inquiring party can be carried out smoothly.

[0111] In the present invention, at the time of redialing, when the customer is at home, a script
15 constituting a screen that corresponds to the step interrupted at the time of last dialing is displayed via a greeting-script constituting screen to a redialing-script constituting screen. The script constituting screens up to the interrupted step are not displayed. This prevents an
20 operator who uses the present device from giving a redundant inquiry at the time of the redialing, or giving to the inquiring party an inquiry of which content is deviated from the last inquiry. Accordingly, the process at the time of the last dialing can be effectively used,
25 and the inquiry and the response with the inquiring party at the time of redialing can be carried out smoothly.

[Brief Description of Drawings]

[Fig. 2] An explanatory diagram of an example of a script
30 constituting screen and the like.

[Fig. 2]

End (E)
Disconnect Link (D)
System

5 LCD information

82 Customer information screen

Customer name

Address

10 Customer TEL

Post code

81-3 Responding-history display area

15 81-1 Inquiry-text display area

This is □□ from ×××× Corporation. Thank you for your
business with us. I would like to speak to Mr.oooo, please.

81-2 Candidate-answer display area

20 1: At home

2: Not at home

81 Script constituting screen

(11)特許出願公開番号

特開平9-139772

(43)公開日 平成9年(1997)5月27日

(51) Int.Cl. ⁸	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
H 0 4 M 3/42			H 0 4 M 3/42	Z
G 0 6 F 17/00			3/60	R
H 0 4 M 3/60		9465-5G	11/00	
11/00			G 0 6 F 15/20	N

審査請求 未請求 請求項の数16 O.L (全 18 頁)

(21)出願番号	特願平7-295757	(71)出願人	000002945 オムロン株式会社 京都府京都市右京区花園土堂町10番地
(22)出願日	平成7年(1995)11月14日	(72)発明者	永妻 昭一 京都府京都市右京区花園土堂町10番地 オムロン株式会社内
		(74)代理人	弁理士 和田 成則

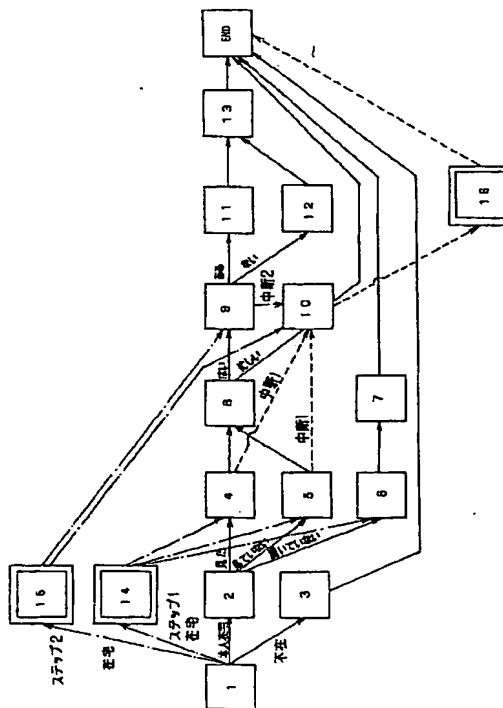
(54)【発明の名称】 通信質問支援システム、および通信質問支援方法

(57) 【要約】

【課題】 再発信時でも質問相手への質問や対応がスムーズに進むようにする。

【解決手段】 質問に使用するスクリプトは、セル番号 1 ～ 1 6 の画面から構成されており、セル番号 1 ～ 1 3 間を接続する実線は、通常の質問処理の分岐先および表示順序を示している。また、セル番号 4 等の画面から

“中断１”にしたがって分岐する点線は、そのセル番号４等の画面による質問処理の途中で中断した場合の分岐を示しており、セル番号１０のリダイヤル指示の画面を介して、中断時情報入力用の画面へ移行することを示している。また、セル番号１の画面から“本人在宅”で分岐する一点鎖線は、リダイヤル時で、かつ、本人在宅の場合に画面のスキップ処理を行う場合の分岐を示しており、このセル番号１の画面から一点鎖線で接続されたセル番号１４、１５の画面を介して、直接、前回ダイヤル時に中断したセル番号４、５、６、９、１０の画面へ移行することを示している。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 複数の質問文を記憶した質問文記憶手段と、

質問相手情報を記憶した質問相手情報記憶手段と、
前記質問相手情報記憶手段に記憶された質問相手情報に基づいて質問相手と通信する通信手段と、
前記通信手段を介した質問相手に応対して前記質問文記憶手段に記憶された各質問文を順次表示する質問文表示手段と、

質問相手との応対途中で前記質問文表示手段に質問文の表示処理を中断させる質問文表示中断手段と、
前記質問文表示中断手段によって質問文の表示処理が中断した場合、中断時情報を入力する中断時情報入力手段と、

前記中断時情報入力手段が入力した中断時情報を質問相手の質問相手情報に関連づけて記憶する中断時情報記憶手段と、

前記中断時情報記憶手段に記憶された中断時情報に関連づけられている質問相手情報に基づいて前回質問した質問相手に再通信する再通信手段と、

前記再通信手段によって前回質問した質問相手と再通信が行われた場合、前記中断時情報記憶手段に記憶された中断時情報を表示する中断時情報表示手段と、
を具備することを特徴とする通信質問支援システム。

【請求項 2】 質問文表示手段は、さらに、
再通信手段によって前回質問した質問相手に再通信が行われた場合、最初の質問文の次に質問文表示中断手段によって表示が中断された質問文を表示して、前回通信時に未表示の質問文を順次表示する、
ことを特徴とする請求項 1 記載の通信質問支援システム。

【請求項 3】 質問文表示手段は、さらに、
再通信手段によって前回質問した質問相手に再通信が行われた場合、最初の質問文の次にリダイヤル時専用文を表示し、その次に質問文表示中断手段によって表示が中断された質問文を表示して、前回ダイヤル時に未表示の質問文を順次表示する、
ことを特徴とする請求項 1 記載の通信質問支援システム。

【請求項 4】 質問文記憶手段は、複数の質問文と共に各質問文に対応した回答候補を記憶し、
質問文表示手段は、前記質問文記憶手段に記憶された各質問文を順次表示する際、各質問文と共に各質問文に対応した回答候補を表示する、
ことを特徴とする請求項 1、請求項 2 または請求項 3 記載の通信質問支援システム。

【請求項 5】 中断時情報入力手段は、
中断時情報として中断理由を入力し、
中断時情報表示手段は、
中断時情報として前記中断情報入力手段が入力した中断

理由を表示する、

ことを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3 または請求項 4 記載の通信質問支援システム。

【請求項 6】 中断時情報入力手段は、
中断時情報として質問文がどの段階まで表示されたかを示す質問文表示段階を入力し、

中断時情報表示手段は、
中断時情報として前記中断情報入力手段が入力した質問文表示段階を表示する、

10 ことを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3 または請求項 4 記載の通信質問支援システム。

【請求項 7】 さらに、
質問相手へ通信する際の発信時刻を検出する発信時刻検出手段と、

前記発信時刻検出手段によって検出された発信時刻を記憶する発信時刻記憶手段と、

再通信手段によって前回質問した質問相手と再通信が行われた場合、前記発信時刻記憶手段に記憶された前記発信時刻を表示する発信時刻表示手段と、

20 を具備することを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3、請求項 4、請求項 5 または請求項 6 記載の通信質問支援システム。

【請求項 8】 複数の質問文は、
テレマーケティングあるいはアンケート調査の際に使用される質問文である、

ことを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3、請求項 4、請求項 5、請求項 6 または請求項 7 記載の通信質問支援システム。

【請求項 9】 複数の質問文および質問相手情報を記憶しておき、その質問相手情報に基づいて質問相手と通信して、質問相手に応対して前記記憶された各質問文を順次表示し、

質問相手との応対途中で質問文の表示処理を中断した場合には、中断時情報を入力して、質問相手の質問相手情報に関連づけて記憶し、

その中断時情報に関連づけられている質問相手情報に基づいて前回質問した質問相手に再通信した場合には、前記記憶しておいた中断時情報を表示する、
ことを特徴とする通信質問支援方法。

【請求項 10】 前回質問した質問相手に再通信が行われた場合、さらに、最初の質問文の次に質問文表示中断手段によって表示が中断された質問文を表示して、前回通信時に未表示の質問文を順次表示する、
ことを特徴とする請求項 9 記載の通信質問支援方法。

【請求項 11】 前回質問した質問相手に再通信が行われた場合、さらに、最初の質問文の次にリダイヤル時専用文を表示し、その次に質問文表示中断手段によって表示が中断された質問文を表示して、前回ダイヤル時に未表示の質問文を順次表示する、

50 ことを特徴とする請求項 9 記載の通信質問支援方法。

【請求項 12】 複数の質問文と共に各質問文に対応した回答候補を記憶し、各質問文を順次表示する際、各質問文と共に各質問文に対応した回答候補を表示する、ことを特徴とする請求項 9、請求項 10 または請求項 11 記載の通信質問支援方法。

【請求項 13】 中断時情報として中断理由を入力すると共に、その中断理由を表示する、ことを特徴とする請求項 9、請求項 10、請求項 11 または請求項 12 記載の通信質問支援方法。

【請求項 14】 中断時情報として質問文がどの段階まで表示されたかを示す質問文表示段階を入力すると共に、その質問文表示段階を表示する、ことを特徴とする請求項 9、請求項 10、請求項 11 または請求項 12 記載の通信質問支援方法。

【請求項 15】 さらに、質問相手へ通信する際の発信時刻を検出して記憶しておき、前回質問した質問相手と再通信が行われた場合には、前記記憶された発信時刻を表示する、ことを特徴とする請求項 9、請求項 10、請求項 11、請求項 12、請求項 13 または請求項 14 記載の通信質問支援方法。

【請求項 16】 複数の質問文は、テレマーケティング、あるいは前記電話機によるアンケート調査の際に使用される質問文である、ことを特徴とする請求項 9、請求項 10、請求項 11、請求項 12、請求項 13、請求項 14 または請求項 15 記載の通信質問支援方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、予め記憶した各種質問文を、通信手段を介した質問相手に応対して順次ディスプレイ上へ表示して通信手段を介した質問処理を支援する通信質問支援システム、および通信質問支援方法に関する。

【0002】

【従来の技術】近年、電話機等を使用した無店舗又は有店舗の商品販売システムであるテレマーケティングシステム等の分野では、予め記憶した各種質問文やその回答候補等からなる複数のスクリプト構成画面を端末のディスプレイ上に表示することによって、オペレータやコミュニケーター等による電話等を介した質問相手への質問処理を支援する通信質問支援システムが使用されている。

【0003】このような通信質問支援システムでは、オペレータ等がディスプレイ上にスクリプト構成画面を質問相手との応対に応じ順次表示して、そのスクリプト構成画面に基づいて質問相手に対し質問を行うと共に、質問相手からの回答を入力して記憶するようにしている。

【0004】ところで、このような通信質問支援システムでは、質問相手側の理由等によって質問を途中で中断する場合があります、この場合は、スクリプト構成画面の表示等を途中で中断すると共に、オペレータがその質問相

手の電話番号の保存や、再発信時刻等を登録しておき、自動的に再発信を行えるようにする方法が提案されている。

【0005】そして、その自動再発信により前回中断した質問相手と再接続できた場合には、その接続をオペレータに分配して再度質問を続行させるようにするが、その再接続の分配先は、前回質問を行ったオペレータにすることも可能であるが、そのオペレータは他の質問相手と通話中の可能性も高いので、通常は受け付け可能な任意のオペレータにするようにしている。

【0006】

【発明が解決しようとする課題】しかし、質問相手との質問等を途中で中断して再発信により再接続を行った場合、ただ単に前回質問をした質問相手へ再接続を自動的に行うだけでは、そもそもその接続が再接続であるかや、あるいは前回どの段階までスクリプトによる質問が終了しているのか、さらには再発信をした理由等がオペレータに分からなかった。

【0007】このため、オペレータが、リダイヤル時に重複して質問をしたり、あるいは質問相手への質問が前回と食い違う等、リダイヤル時における質問相手への質問や対応がスムーズに進まない、という問題があった。

【0008】特に、再接続を受け付け可能な任意のオペレータに分配するようにした場合には、前回質問時のオペレータとリダイヤル時のオペレータが異なることが普通となるため、新たなオペレータは、前回質問時における質問相手との情報を何等所有せず、リダイヤル時における質問相手への質問や対応がスムーズに進まないおそれがあった。

【0009】そこで、本発明は、このような問題に着目してなされたもので、リダイヤル時でも質問相手への質問や対応がスムーズに進むようにした通信質問支援システム、および通信質問支援方法を提供することを目的とする。

【0010】

【課題を解決するための手段】前記目的を達成するため、請求項 1 記載の発明では、複数の質問文を記憶した質問文記憶手段と、質問相手情報を記憶した質問相手情報記憶手段と、前記質問相手情報記憶手段に記憶された質問相手情報に基づいて質問相手と通信する通信手段と、前記通信手段を介した質問相手に応対して前記質問文記憶手段に記憶された各質問文を順次表示する質問文表示手段と、質問相手との応対途中で前記質問文表示手段に質問文の表示処理を中断させる質問文表示中断手段と、前記質問文表示中断手段によって質問文の表示処理が中断した場合、中断時情報を入力する中断時情報入力手段と、前記中断時情報入力手段が入力した中断時情報を質問相手の質問相手情報に関連づけて記憶する中断時情報記憶手段と、前記中断時情報記憶手段に記憶された中断時情報に関連づけられている質問相手情報に基づい

て前回質問した質問相手に再通信する再通信手段と、前記再通信手段によって前回質問した質問相手と再通信が行われた場合、前記中断時情報記憶手段に記憶された中断時情報を表示する中断時情報表示手段と、を具備することを特徴とする。

【0011】請求項2記載の発明では、請求項1記載の通信質問支援システムにおいて、質問文表示手段は、さらに、再通信手段によって前回質問した質問相手に再通信が行われた場合、最初の質問文の次に質問文表示中断手段によって表示が中断された質問文を表示して、前回通信時に未表示の質問文を順次表示する、ことを特徴とする。

【0012】請求項3記載の発明では、請求項1記載の通信質問支援システムにおいて、質問文表示手段は、さらに、再通信手段によって前回質問した質問相手に再通信が行われた場合、最初の質問文の次にリダイアル時専用文を表示し、その次に質問文表示中断手段によって表示が中断された質問文を表示して、前回ダイアル時に未表示の質問文を順次表示する、ことを特徴とする。

【0013】請求項4記載の発明では、請求項1、請求項2または請求項3記載の通信質問支援システムにおいて、質問文記憶手段は、複数の質問文と共に各質問文に対応した回答候補を記憶し、質問文表示手段は、前記質問文記憶手段に記憶された各質問文を順次表示する際、各質問文と共に各質問文に対応した回答候補を表示する、ことを特徴とする。

【0014】請求項5記載の発明では、請求項1、請求項2、請求項3または請求項4記載の通信質問支援システムにおいて、中断時情報入力手段は、中断時情報として中断理由を入力し、中断時情報表示手段は、中断時情報として前記中断情報入力手段が入力した中断理由を表示する、ことを特徴とする。

【0015】請求項6記載の発明では、請求項1、請求項2、請求項3または請求項4記載の通信質問支援システムにおいて、中断時情報入力手段は、中断時情報として質問文がどの段階まで表示されたかを示す質問文表示段階を入力し、中断時情報表示手段は、中断時情報として前記中断情報入力手段が入力した質問文表示段階を表示する、ことを特徴とする。

【0016】請求項7記載の発明では、請求項1、請求項2、請求項3、請求項4、請求項5または請求項6記載の通信質問支援システムにおいて、さらに、質問相手へ通信する際の発信時刻を検出する発信時刻検出手段と、前記発信時刻検出手段によって検出された発信時刻を記憶する発信時刻記憶手段と、再通信手段によって前回質問した質問相手と再通信が行われた場合、前記発信時刻記憶手段に記憶された前記発信時刻を表示する発信時刻表示手段と、を具備することを特徴とする。

【0017】請求項8記載の発明では、請求項1、請求項2、請求項3、請求項4、請求項5、請求項6または

請求項7記載の通信質問支援システムにおいて、複数の質問文は、テレマーケティングあるいはアンケート調査の際に使用される質問文である、ことを特徴とする。

【0018】請求項9記載の発明では、複数の質問文および質問相手情報を記憶しておき、その質問相手情報に基づいて質問相手と通信して、質問相手に応対して前記記憶された各質問文を順次表示し、質問相手との応対途中で質問文の表示処理を中断した場合には、中断時情報を入力して、質問相手の質問相手情報に関連づけて記憶し、その中断時情報に関連づけられている質問相手情報に基づいて前回質問した質問相手に再通信した場合には、前記記憶しておいた中断時情報を表示する、ことを特徴とする。

【0019】請求項10記載の発明では、請求項9記載の通信質問支援方法において、前回質問した質問相手に再通信が行われた場合、さらに、最初の質問文の次に質問文表示中断手段によって表示が中断された質問文を表示して、前回通信時に未表示の質問文を順次表示する、ことを特徴とする。

【0020】請求項11記載の発明では、請求項9記載の通信質問支援方法において、前回質問した質問相手に再通信が行われた場合、さらに、最初の質問文の次にリダイアル時専用文を表示し、その次に質問文表示中断手段によって表示が中断された質問文を表示して、前回ダイアル時に未表示の質問文を順次表示する、ことを特徴とする。

【0021】請求項12記載の発明では、請求項9、請求項10または請求項11記載の通信質問支援方法において、複数の質問文と共に各質問文に対応した回答候補を記憶し、各質問文を順次表示する際、各質問文と共に各質問文に対応した回答候補を表示する、ことを特徴とする。

【0022】請求項13記載の発明では、請求項9、請求項10、請求項11または請求項12記載の通信質問支援方法において、中断時情報として中断理由を入力すると共に、その中断理由を表示する、ことを特徴とする。

【0023】請求項14記載の発明では、請求項9、請求項10、請求項11または請求項12記載の通信質問支援方法において、中断時情報として質問文がどの段階まで表示されたかを示す質問文表示段階を入力すると共に、その質問文表示段階を表示する、ことを特徴とする。

【0024】請求項15記載の発明では、請求項9、請求項10、請求項11、請求項12、請求項13または請求項14記載の通信質問支援方法において、さらに、質問相手へ通信する際の発信時刻を検出して記憶しておき、前回質問した質問相手と再通信が行われた場合には、前記記憶された発信時刻を表示する、ことを特徴とする。

【0025】請求項16記載の発明では、請求項9、請求項10、請求項11、請求項12、請求項13、請求項14または請求項15記載の通信質問支援方法において、複数の質問文は、テレマーケティング、あるいは前記電話機によるアンケート調査の際に使用される質問文である、ことを特徴とする。

【0026】このため、以上のように構成された本発明では、ある質問相手に応対して複数の質問文を順次表示している際、その応対途中で質問文の表示処理を中断させた場合、その中断理由や質問文表示段階等の中断時情報を入力してその質問相手の質問相手情報に関連づけて記憶しておき、その質問相手へ再通信が行われた場合には、前回ダイアル時の中断時情報や発信時刻を表示するようにする。

【0027】

【発明の実施の形態】以下、本発明に係る通信質問支援システム、および通話質問支援方法の一実施形態を、図面に基いて説明する。

【0028】図1に、本発明に係る通信質問支援システムの一実施形態の構成を示す。

【0029】この通信質問支援システムは、電話機等による無店舗又は有店舗の商品販売システムであるテレマーケティングシステム、あるいは電話機等によるアンケート調査に使用されるもので、通信質問支援装置1、電話交換主装置3、および顧客情報データベース5から構成され、ファイルネットワーク7を介し接続されており、通信質問支援装置1と電話交換主装置3とはさらにオペレータやコミュニケータが使用する電話機2を介しても接続されている。

【0030】なお、本実施形態では、質問相手としては、顧客情報データベース5に顧客名簿等としてその質問相手情報が格納されたある特定の顧客を対象として以下に説明する。

【0031】電話交換主装置3は、顧客情報データベース5に格納された質問相手情報である顧客情報に基づいて、例えば、ある項目毎に分類等して選択した特定の、あるいは任意の質問相手である顧客に対し公衆回線4を介し自動的にダイアルあるいはリダイアルしていくもので、顧客と回線が接続された場合には、その接続を各電話機2に振り分けたり、接続された顧客の識別番号等を電話機2を介して通信質問支援装置1へ送信するように構成されている。

【0032】通信質問支援装置1は、電話機毎に、対応する電話機2とRS-232Cケーブル6を介して接続されており、通話質問支援プログラムを実行するCPU11と、システムROM12と、RAM13と、フロッピディスク14aが挿入されるフロッピ読書き部14と、ハードディスク15と、キーボード16と、マウス17と、ディスプレイ18と、プリンタ19と、電話機2とRS-232Cを介し接続されたRS-232Cイ

ンタフェース(1/F)20と、ファイルネットワーク7を介し顧客情報データベース5が接続されるネットワーク1/F21と、から構成されている。

【0033】そして、本実施形態では、各質問文の表示画面であるスクリプト構成画面の表示処理や、リダイアル処理等を支援する通話質問支援プログラムが、アプリケーションプログラムの一つとしてフロッピディスク14aに予め記憶されており、このフロッピディスク14aがフロッピ読書き部14に装着された際、このフロッピディスク14aから前記通話質問支援プログラムが読み出されRAM13等にインストールされて、CPU11がその通話質問支援プログラムを実行してスクリプト構成画面を順次表示等して通話質問作業を支援するように構成されている。

【0034】なお、各質問文の表示画面であるスクリプト構成画面等のファイルは、予め作成されてROM12や、RAM13、フロッピディスク14a、ハードディスク15等に格納されているものとする。

【0035】顧客情報データベース5は、前述の通り、ある項目毎に分類等して選択した顧客の顧客名や、住所、電話番号、郵便番号等からなる顧客情報を格納したもので、通信質問支援装置1によっていったん質問処理を行った情報もその顧客情報の1つとして格納するものである。

【0036】図2に、通信質問支援装置1のディスプレイ18上に表示されるスクリプト構成画面等の一例を示す。

【0037】通信質問支援装置1のディスプレイ18上には、図に示すように、スクリプト構成画面81と、顧客情報画面82とが表示される。

【0038】スクリプト構成画面81は、質問相手である顧客との応対によって表示内容が随時変化していく画面で、スクリプト構成画面毎であるセル単位で各質問文が表示される質問文表示エリア81-1、および回答候補表示エリア81-2と、現在のスクリプト構成画面(セル)に至るまで経過したスクリプト構成画面のセル番号や、そのセルの質問文の内容およびその質問文に対する顧客の選択した回答候補等の履歴が簡単に表示される応対履歴表示エリア81-3とから構成されている。

【0039】なお、常に各質問文に対し回答候補があるとは限らないので、ある質問文に対し回答候補がない場合には、その回答候補表示エリア81-2には、“次へ”等の文章だけが表示される。

【0040】なお、この図に示すスクリプト構成画面81では、このスクリプト構成画面ファイルの最初の挨拶用のスクリプト構成画面を示しており、質問文表示エリア81-1には、“わたくし、×××株式会社・・・恐れ入りますが、〇〇〇〇(顧客名)様はいらっしゃいますか?”というこのスクリプトの最初のセル番号1のセルの質問文が表示されており、また、回答候補表示

エリア8 1-2には、このセルの回答候補として“在席”と“不在”の2つ、およびオペレータが任意の文章を入れることができるようにその他の欄がコラムで表示されており、応対履歴表示エリア8 1-3には、このセルがセル番号1の最初のセルであるため、図に示すように何も表示されない。

【0041】顧客情報画面8 2は、顧客との応対によっては基本的に表示内容が変化しない画面で、顧客情報データベース5から送られてきた現在電話機2によってテレマーケティングやアンケート調査等を行っている質問相手である顧客の顧客名や、住所、電話番号、郵便番号等の顧客情報が表示される。

【0042】なお、この顧客情報画面8 2は、上述のように基本的には顧客との応対によって変化しないが、リダイアル時の場合には、後述するように前記顧客情報に加えて前回発信時刻、および再発信理由（中断理由）や、質問文表示段階等である中断時情報が表示される。

【0043】図3に、本システムで使用されるスクリプトの一例を示している。

【0044】このスクリプトは、後述するセル番号1～16のスクリプト構成画面および接続関係で構成されており、スクリプトファイルとして通信質問支援装置1内のハードディスク15等内に予め格納されるものである。

【0045】セル番号1～13の各スクリプト構成画面には、図に示すような内容の質問文等が表示されるが、セル番号14～16のスクリプト構成画面には、ここでは図示していない。

【0046】セル番号1～13の各スクリプト構成画面間を接続する実線は、中断処理や、リダイアル時にスクリプト構成画面のスキップ処理を行わない通常の質問処理の場合における、顧客からの回答に基づく分岐先、および表示順序である接続関係を示している。

【0047】また、セル番号4またはセル番号5のスクリプト構成画面から“中断1”にしたがって分岐する点線は、そのセル番号4またはセル番号5のスクリプト構成画面による質問処理の途中で中断した場合の分岐を示している。そして、この点線の分岐先となるセル番号10のスクリプト構成画面は、セル番号8のスクリプト構成画面から“忙しい”で分岐するセル番号10のリダイアル指示のスクリプト構成画面であり、続いてセル番号16の中断時情報入力用のスクリプト構成画面へ移行して終了する接続関係を示している。

【0048】これと同様に、セル番号9のスクリプト構成画面から“中断2”にしたがって分岐する点線は、そのセル番号9のスクリプト構成画面による質問処理の途中で中断した場合の分岐を示しており、セル番号8のスクリプト構成画面から“忙しい”で分岐するセル番号10のリダイアル指示のスクリプト構成画面へ分岐し、続いてセル番号16の中断時情報入力用のスクリプト構成

画面へ移行して終了する接続関係を示している。

【0049】また、セル番号1のスクリプト構成画面から“本人在宅”で分岐する一点鎖線は、リダイアル時で、かつ、本人在宅の場合にスクリプト構成画面のスキップ処理を行う場合の分岐を示している一方、このセル番号1のスクリプト構成画面から一点鎖線で接続されたセル番号14、15のスクリプト構成画面は、リダイアル時専用文が表示されるリダイアル時におけるスキップ処理専用のスクリプト構成画面であることを示している。

【0050】具体的には、前回の接続時、質問のステップ1であるセル番号4またはセル番号5のスクリプト構成画面で中断してリダイアルした場合、すなわち“中断1”の場合には、セル番号2のスクリプト構成画面を経由せずに、リダイアル時専用のセル番号14のスクリプト構成画面へ移行して、ステップ1であるセル番号4またはセル番号5のスクリプト構成画面へ移行することを示している。

【0051】また、前回の接続時、質問のステップ2であるセル番号9のスクリプト構成画面で“中断2”で中断してリダイアルした場合には、セル番号2～10のスクリプト構成画面を経由せずに、リダイアル時におけるスキップ処理専用のセル番号15のスクリプト構成画面へ移行して、ステップ2であるセル番号11のスクリプト構成画面へ移行することを示している。

【0052】図4は、図3に示すスクリプトの構成をスクリプト構成画面のセル番号の接続により簡略化して示している。

【0053】つまり、図3に示すスクリプトにおいて、実線で接続されたセル番号1～13のスクリプト構成画面は、図3でも説明したように、リダイアル時におけるスキップ処理や、中断処理を行わない場合の通常の質問処理の分岐先および表示順序を示しており、最終的にセル番号13のスクリプト構成画面を経由してEND画面で終了する構成を示している。

【0054】例えば、この実線が示す通常処理では、セル番号1のスクリプト構成画面からは、“本人在宅”でセル番号2のスクリプト構成画面へ移行し、“（本人）不在”でセル番号3のスクリプト構成画面へ移行することを示しており、またセル番号2のスクリプト構成画面からは、“見た”でセル番号4のスクリプト構成画面へ移行し、“見ていない”でセル番号5のスクリプト構成画面へ移行し、“届いていない”でセル番号6のスクリプト構成画面へ移行することを示している。

【0055】また、一点鎖線は、図3でも説明したように、リダイアル時にスクリプト構成画面のスキップ処理を行う場合の表示順序等を示しており、ステップ1であるセル番号4またはセル番号5のスクリプト構成画面で中断した場合には、リダイアル時にセル番号1の挨拶用のスクリプト構成画面からセル番号14のスクリプト構

成画面を介してセル番号4、セル番号5またはセル番号6のスク립ト構成画面へ移行することを示している。

【0056】これと同様に、ステップ2であるセル番号9のスク립ト構成画面で中断した場合には、リダイアル時にセル番号1の挨拶用のスク립ト構成画面からセル番号15のスク립ト構成画面を介してセル番号9またはセル番号10のスク립ト構成画面へ移行する構成を示している。

【0057】さらに、点線は、図3でも説明したように、リダイアル処理を指示するセル番号10のスク립ト構成画面の表示へ移行する場合、およびその画面を表示した後の処理を示しており、セル番号10のスク립ト構成画面、およびセル番号16の中断時情報入力用のスク립ト構成画面を介してEND画面で終了する構成を示している。

【0058】次に、図3および図4で示したスク립トを構成するセル番号1～16の各スク립ト構成画面81および顧客情報画面82について説明する。

【0059】なお、これから示す各スク립ト構成画面は、リダイアル時のものを示すものとする。

【0060】図5は、セル番号1のスク립ト構成画面81と、そのスク립ト構成画面と同時に表示される顧客情報画面82とを示している。

【0061】このセル番号1のスク립ト構成画面81は、最初の挨拶用のもので、質問文表示エリア81-1に、図に示すような“(□□様のお宅でござ入りますか。) わたくし、○○株式会社の○○と申します。恐れ入りますが、△△(名前)様はいらっしゃいますでしょうか。”という挨拶用の内容が表示されることを示している。

【0062】また、その回答候補表示エリア81-2には、回答候補として、通常処理時の場合の“本人在宅”と、“不在”とがあり、またリダイアル時にスキップ処理を行う場合の“本人在宅&見た(STEP1)”と、“本人在宅&質問OK(STEP2)”とがあり、各々、各回答候補が選択された場合、セル番号2、3、14、15のスク립ト構成画面へ移行することを示している。

【0063】なお、この回答候補表示エリア81-2には、図2でも説明したように、回答候補の5番目として、さらに、オペレータが任意の文章を入れることができるようにしたコラムが表示されているが、以下の説明および図面では、その他の欄は、便宜上省略するものとする。

【0064】また、この顧客情報画面82には、リダイアル時のものであるため、顧客の電話番号や、郵便番号、住所、氏名の他に、前回発信時刻、および再発信理由(中断理由)等の中断時情報が表示される。なお、顧客情報画面82の内容は、他のセル番号2～16のものと同様である。

【0065】図6は、セル番号2のスク립ト構成画面81等を示しており、スク립ト構成画面81の表示内容は図5のものと異なるが、図5と同様に考え、質問文表示エリア81-1にこのセルの質問文が表示され、回答候補表示エリア81-2には、3つの回答候補と、その回答候補を選択した場合の分岐先となるスク립ト構成画面のセル番号4、5、6が表示されることを示している。

【0066】図7は、セル番号3のスク립ト構成画面81等を示しており、このスク립ト構成画面は、リダイアル(再通信)指示の内容を示しているため、その回答候補表示エリア81-2には、リダイアル時刻として4つの回答候補が表示されている。そして、4つの回答候補のいずれを選択しても、END画面へ分岐することを示している。

【0067】図8は、セル番号4のスク립ト構成画面81等を示しており、このスク립ト構成画面では、質問文表示エリア81-1に表示された商品説明を行うためのもので、商品説明の際、顧客が中断する可能性があるため、回答候補の1つに“中断1”という回答候補を設定していることを示している。なお、このスク립ト構成画面では、この質問に対応する顧客からの回答がない場合なので、他に“次へ”という回答候補のみがあると共に、次に表示されるスク립ト構成画面のセル番号8が表示されている。

【0068】以下、図9はセル番号5のスク립ト構成画面81等を、図10はセル番号6のスク립ト構成画面81等を、図11はセル番号7のスク립ト構成画面81等を、図12はセル番号8のスク립ト構成画面81等を、図13はセル番号9のスク립ト構成画面81等を、図14はセル番号10のスク립ト構成画面81等を、図15はセル番号11のスク립ト構成画面81等を、図16はセル番号12のスク립ト構成画面81等を、図17はセル番号13のスク립ト構成画面81等を、各々示している。

【0069】また、図18は、セル番号14のリダイアル時にスク립ト構成画面のスキップ処理を行う際のスク립ト構成画面81等を示しており、リダイアル時、かつ、本人在宅時で、前回ダイアル時にセル番号4やセル番号5の質問ステップ1の段階で中断した場合に表示されるスク립ト構成画面である。

【0070】このため、質問文表示エリア81-1には、前回ダイアルしたことを反映させたリダイアル時専用文、例えば“前回お電話させていただいたときは、資料をご覧になったとのことでしたが、・・・”等の内容の質問文が表示される一方、回答候補表示エリア81-2には、図6に示すセル番号2のスク립ト構成画面と同様に、3つの回答候補と、その回答候補を選択した場合の分岐先となるスク립ト構成画面のセル番号4、5、6が表示されることを示している。

【0071】図19は、図18と同様、セル番号15のリダイヤル時にスクリプト構成画面のスキップ処理を行う際のスクリプト構成画面81等を示しており、リダイヤル時、かつ、本人在宅時で、前回ダイヤル時にセル番号9の質問ステップ2の段階で中断した場合に表示されるスクリプト構成画面で、質問文表示エリア81-1には前回ダイヤルしたことを反映させたリダイヤル時専用文が表示される一方、回答候補表示エリア81-2には、図12に示すセル番号8のスクリプト構成画面と同様に、2つの回答候補と、その回答候補を選択した場合の分岐先となるスクリプト構成画面のセル番号9、10が表示されることを示している。

【0072】図20は、セル番号16のスクリプト構成画面81等を示しており、前記中断1または中断2によってセル番号4やセル番号9のスクリプト構成画面における質問の途中で中断した場合に、図14に示すセル番号10のリダイヤル指示のスクリプト構成画面の次に表示されるもので、その質問文表示エリア81-1においてその中断理由等の中断時情報が入力できるように構成された中断自情報入力用のものである。

【0073】なお、このセル番号16のスクリプト構成画面の次は、その回答候補表示エリア81-2に示すように、END画面の表示へ移行することを示している。

【0074】次に、前記のように構成された通信質問支援システムにおける通話質問支援処理、すなわち本発明に係る通話質問支援方法の動作を図面に基づいて説明する。

【0075】図21に、この通信質問支援システムにおける通話質問支援処理である本発明に係る通話質問支援方法の動作手順を示す。

【0076】なお、この処理の前提として、本システムの通信質問支援装置1を使用するオペレータやコミュニケーション等が、通信質問支援装置1において通話質問支援プログラムを起動させ、かつ、顧客への質問に応じたスクリプトのファイルを、その番号の指定等によってハードディスク15等からRAM13に読出しており、当該スクリプトを構成する複数のスクリプト構成画面が表示できるように予め処理をしておくものとする。

【0077】まず、本システムでは、電話交換主装置3が、公衆回線4を介して顧客情報データベース5に格納された顧客情報に基づき一定の顧客に順次発信（ダイヤル）をしていくと共に（ステップ100）、その発信時刻を検出・記憶していく（ステップ110）。そして、顧客と接続できた場合には、その接続を空いているオペレータのいる電話機2に順次分配していく一方（ステップ120）、その分配された電話機2と接続されている通信質問支援装置1へは、顧客情報データベース5から当該質問相手である顧客の顧客情報を読み出してファイルネットワーク7を介し送信する（ステップ130）。

【0078】なお、その顧客情報には、その顧客の顧客

名や、住所、電話番号、郵便番号等が含まれていると共に、その他に、この接続がリダイヤルによるものである場合には、後述するリダイヤル設定処理の際に登録された前回発信時刻、および前回ダイヤル時に質問等を中断して今回リダイヤルすることになった中断理由（再発信理由）が含まれているものとする。

【0079】一方、通信質問支援装置1では、電話交換主装置3が送信してきた顧客情報を、ネットワーク1/F21が受信し（ステップ140）、いったんRAM13等に格納する。そして、CPU11は、その受信情報を解読し、その受信情報が顧客情報であると認識できると、その顧客情報をディスプレイ18上に表示する（ステップ150）。

【0080】その際、その顧客情報が、今回初めてダイヤルした初ダイヤルの顧客のものであれば、図2の顧客情報画面82に示すように接続できた顧客の顧客名や、住所、電話番号、郵便番号等の顧客情報からなる顧客情報画面82がディスプレイ18上に表示されることになる。

【0081】これに対し、その顧客情報が、前回ダイヤル時に質問を中断してリダイヤルした顧客のものであれば、図5～図20の顧客情報画面82に示すように、その顧客の顧客名や、住所、電話番号、郵便番号等の他に、後述するリダイヤル設定処理の際に登録された前回発信時刻、および再発信理由等の中断時情報が表示されることになる。

【0082】ところで、CPU11は、ディスプレイ18への前記顧客情報の表示とほぼ同時に、RAM13等に格納されているスクリプトファイルを読み出して、図2に示すように質問文表示エリア81-1や、回答候補表示エリア81-2、応対履歴表示エリア81-3に、各々質問文や回答候補、応対履歴等が記述されたスクリプト構成画面を順次表示する（ステップ160）。

【0083】なお、最初は、通常、図5に示すセル番号1の挨拶用のスクリプト構成画面から表示するので、図2に示すような応対履歴表示エリア81-3には何も表示されていないスクリプト構成画面81を表示する。

【0084】そして、この通信質問支援装置1を使用しているオペレータ等は、通信質問支援装置1のディスプレイ18上に表示されたスクリプト構成画面81および顧客情報画面82を参照して、図3等に示すように、顧客情報画面82の顧客の顧客名等を、スクリプト構成画面81の質問文表示エリア81-1に表示された質問文に代入して、電話機2を介しその顧客に対し質問を行うと共に、その質問に対し顧客からの回答がある場合には、その顧客からの回答に基づいて回答候補表示エリア81-2に表示されている回答候補を選択して入力する。

【0085】例えば、図2に示すスクリプト構成画面であれば、回答候補表示エリア81-2に表示されている“在席”または“不在”の回答候補の一方を選択して入

力することになる。

【0086】そして、この通信質問支援装置1では、オペレータ等が選択した回答候補を受付けて（ステップ170）、まずは、選択された回答候補が中断理由または再発信理由に該当するか否か、例えば選択された回答候補が“（顧客が）不在”の場合や、“忙しい”、または“少し考えたい”、“後にして欲しい”等の中断理由に該当するか否かを判断する（ステップ180）。

【0087】ここで、選択された回答候補が中断理由に該当する場合には（ステップ180“Y e s”）、まずは図7または図14に示すセル番号3またはセル番号10のリダイヤル指示のスク립ト構成画面を表示し（ステップ220）、続いて図20に示すセル番号16の中断時情報入力用のスク립ト構成画面を表示する（ステップ230）。

【0088】すると、オペレータがそのセル番号16の中断時情報入力用のスク립ト構成画面に基づいて、キーボード16等によってその中断理由等の中断時情報を入力するので、CPU11は、その中断時情報をRAM13等に受け付けると共に（ステップ240）、従来からオペレータによって行われていたリダイヤル設定、すなわちその顧客の電話番号や再発信時刻等を登録してその再発信時刻等に自動再発信させるための設定を受付けて（ステップ250）、その中断時情報およびリダイヤル設定情報を顧客情報データベース5へ送信して、その中断時情報およびリダイヤル設定情報を顧客情報データベース5に今まで格納されていた顧客情報に追加して記憶させ（ステップ260）、この顧客についてのスク립ト構成画面の表示処理を終了する。

【0089】従って、本実施形態によれば、このようなステップ220からステップ260の中断理由が発生した場合の処理を行うと、この顧客へのリダイヤル時には、ステップ150の顧客情報の表示処理の際、図5～図20に示すように顧客情報画面82に、ステップ260のリダイヤル設定処理によって前回発信時刻、および中断理由（再発信理由）等の中断時情報が追加記憶された顧客情報が表示される。

【0090】このため、本実施形態によれば、リダイヤル時に、顧客情報画面82の表示を参照することにより、前回発信時刻や中断理由が一目で分かると共に、中断時情報として、その中断理由と併せて前回スク립ト構成画面がどのセル番号やどの質問ステップまで表示したかを示す質問文表示段階も記述しておくことにより、中断理由と共に前回スク립ト構成画面がどこまで表示されたかも容易に理解することができるので、たとえオペレータが前回ダイヤル時と変わっていたとしても、質問相手との質問やその対応がスムーズにすることが可能になる。

【0091】ところで、オペレータが顧客からの回答に基づき選択した回答候補が前記中断理由に該当せずに、

中断が発生しない場合には（ステップ180“N o”）、顧客からの回答に対応してオペレータ等が回答候補を選択するので、通信質問支援装置1では、CPU11が、その際の質問文と、その選択された回答候補とを対応させて応対履歴ファイルに記憶して、RAM13等に格納されている応対履歴ファイルを更新する（ステップ190）。

【0092】次いで、図3や図4に示すようなスク립トファイルを構成するスク립ト構成画面間の接続関係を参照して、現在表示されているスク립ト構成画面の次にまだ表示すべきスク립ト構成画面があるかないかを判断して（ステップ200）、表示すべきスク립ト構成画面がない場合には（ステップ200“N o”）、この顧客についてのスク립ト構成画面の表示処理を終了する一方、表示すべきスク립ト構成画面がまだある場合には（ステップ200“Y e s”）、後述する次のスク립ト構成画面への更新を行って（ステップ210）、ステップ120の処理に戻り、当該更新されたスク립ト構成画面81の表示を行って、前記と同様の処理を行う。

【0093】図22に、図21のステップ200に示すスク립ト構成画面の更新処理を示す。

【0094】ステップ200のスク립ト構成画面の更新処理では、まず、現在のスク립ト構成画面がセル番号1の挨拶用のスク립ト構成画面であるか否かを判断する（ステップ202）。これは、図3および図4に示すように、セル番号1のスク립ト構成画面からは、実線で示す初ダイヤル時に分岐する通常分岐の他に、一点鎖線で示すリダイヤル時に分岐するリダイヤル分岐があるからである。

【0095】ここで、現在のスク립ト構成画面がセル番号1のスク립ト構成画面でない場合、例えば図3および図4ではセル番号2～12（なお、セル番号13のスク립ト構成画面の場合には次のスク립ト構成画面がないのでステップ200の処理にこない。）のスク립ト構成画面には（ステップ202“N o”）、そのスク립ト構成画面からは一点鎖線で示すリダイヤル分岐が出ていることはないので、ステップ190で更新された応対履歴ファイルを参照して、顧客からの回答に対応した1つの通常分岐を選択する（ステップ204）。

【0096】これに対し、現在のスク립ト構成画面がセル番号1の挨拶用のスク립ト構成画面である場合には（ステップ202“Y e s”）、このセル番号1のスク립ト構成画面からはリダイヤル分岐が出ているので、続いて顧客情報に基づき、今回の顧客へのダイヤルが、リダイヤルであるか、あるいは初ダイヤルであるかを判断する（ステップ206）。なお、顧客情報に基づいてリダイヤル時であるか否かを判断するのは、リダイヤル時であれば、前記ステップ260のリダイヤル設定処理により、顧客情報中に中断理由やリダイヤル設定情

報等が登録されているので、リダイヤルであるか否かが容易に判断できるからである。

【0097】ここで、このダイヤルが初ダイヤルで、リダイヤルでないと判断された場合には（ステップ206“N o”）、このセル番号1のスク립ト構成画面からは通常分岐となるので、前記の場合と同様に、顧客からの回答に対応して図3および図4等における実線で示す通常分岐を1つ選択するようにする（ステップ204）。

【0098】これに対し、このダイヤルがリダイヤルであると判断された場合は（ステップ206“Y e s”）、続いてセル番号1のスク립ト構成画面の質問に対する回答が“本人在宅”であるか否かを判断して（ステップ208）、“不在”と判断された場合には（ステップ208“N o”）、その回答に基づいて図3および図4等において実線で示す回答候補“不在”の通常分岐を選択して（ステップ204）、セル番号3のリダイヤル指示のスク립ト構成画面へ更新される。

【0099】その一方、このダイヤルがリダイヤルであると判断され（ステップ206“Y e s”）、しかも続いてセル番号1のスク립ト構成画面の質問に対する回答が“本人在宅”であると判断された場合には（ステップ208“Y e s”）、このセル番号1のスク립ト構成画面からはリダイヤル分岐となるので、前回ダイヤル時に中断した質問のステップ対応するリダイヤル分岐の1つを選択して（ステップ209）、セル番号2等のスク립ト構成画面を経由せず、セル番号14またはセル番号15のリダイヤル用のスク립ト構成画面を経由して、前回ダイヤル時に中断したステップに応じたスク립ト構成画面に更新される。

【0100】具体的には、図3および図4に示すように、前回ダイヤル時の質問がステップ1、すなわちセル番号4またはセル番号5のスク립ト構成画面で中断した場合には、セル番号1の挨拶用のスク립ト構成画面からセル番号2のスク립ト構成画面へ更新されず、セル番号14のスク립ト構成画面へ更新され、続いて図4等のようにセル番号14のスク립ト構成画面による質問に応じた顧客からの回答に対応したセル番号4、セル番号5、またはセル番号6のスク립ト構成画面へ更新されることになる。

【0101】また、前回ダイヤル時の質問がステップ2、すなわちセル番号9のスク립ト構成画面で中断した場合には、セル番号1の挨拶用のスク립ト構成画面からセル番号2～セル番号8のスク립ト構成画面へ更新されず、セル番号15のスク립ト構成画面へ更新され、続いて図4等のようにセル番号15のスク립ト構成画面による質問に応じた顧客からの回答に対応したセル番号9またはセル番号10のスク립ト構成画面へ更新されることになる。

【0102】従って、本実施形態によれば、リダイヤル

時に、顧客である本人が在宅している場合には、セル番号1の挨拶用のスク립ト構成画面からリダイヤル用のスク립ト構成画面に更新するので、その間のスク립ト構成画面を飛ばして表示することになる。

【0103】このため、本装置を使用するオペレータがリダイヤル時に重複して質問をしたり、あるいは顧客への質問が前回と食い違うこと等がなくなり、前回ダイヤル時の処理を有効に利用できると共に、リダイヤル時における顧客への質問や対応をスムーズに進ませることが可能になる。

【0104】なお、本実施形態では、図3や図4に示すように、リダイヤル時には、セル番号1の挨拶用のスク립ト構成画面から、リダイヤル時専用文が表示されたセル番号14またはセル番号15のスク립ト構成画面を介し前回表示処理が中断した質問文のスク립ト構成画面へ移行して、未表示の質問文を順次表示するように説明したが、本発明では、リダイヤル時には、セル番号1の挨拶用のスク립ト構成画面から、リダイヤル時専用文が表示されたセル番号14等のスク립ト構成画面を介さずに、前回表示処理が中断した質問文のスク립ト構成画面へ直接移行するようにしてもよい。

【0105】このように構成する場合には、例えば、図23に示すように、リダイヤル時に最初に表示されるセル番号1の挨拶用スク립ト構成画面81の回答候補表示エリア81-2には、リダイヤル時にスキップ処理を行う場合の回答候補“本人在宅&見た（STEP1）”と、その回答候補が選択された場合に直接移行する前回表示処理が中断したステップ1のスク립ト構成画面のセル番号“4、5、6”のうちの1つ、および“本人在宅&質問OK（STEP2）”と、その回答候補が選択された場合に直接移行する前回表示処理が中断したステップ2のスク립ト構成画面のセル番号である“9、10”のうちの1つを表示するようにして、その回答候補の選択により、リダイヤル時専用文が表示されたセル番号14等のスク립ト構成画面を介さずに、前回表示処理が中断したステップのスク립ト構成画面へ直接移行させるようにする。

【0106】また、図24に示すように、リダイヤル時のセル番号1の挨拶用スク립ト構成画面の回答候補表示エリア81-2には、リダイヤル時にスキップ処理を行う場合の回答候補を表示せずに、例えばそのスク립ト構成画面81の右上に、スキップ用スイッチ81-4を表示するようにして、このスキップ用スイッチ81-4へのタッチにより、このセル番号1の挨拶用スク립ト構成画面から、セル番号14等のスク립ト構成画面を介さずに、前回表示処理が中断したステップのスク립ト構成画面へ直接移行させるようにしてもよい。

【0107】以上のようにした場合、図3および図4では、セル番号1の挨拶用スク립ト構成画面は、セル番号14、15のスキップ処理専用のスク립ト構成画面

を介さずに、直接、前回表示処理が中断したステップの
スクリプト構成画面であるセル番号4、5、6、9、1
0質問文のスクリプト構成画面と一点鎖線で接続される
ことになる。

【0108】また、本実施形態では、セル番号4、5、
9のスクリプト構成画面でのみ中断理由が発生して、リ
ダイアル指示用のスクリプト構成画面表示後、中断時情
報入力用のスクリプト構成画面を表示するようにした
が、他のセル番号のスクリプト構成画面でも、または全
てのスクリプト構成画面に中断理由が発生するようにし
ても良い。この場合には、他のセル番号のスクリプト構
成画面や、全てのスクリプト構成画面からセル番号10
のリダイアル指示用のスクリプト構成画面へ更新され、
その後中断時情報入力用のスクリプト構成画面へ更新さ
れることになる一方、リダイアル時にはリダイアル用の
スクリプト構成画面を経由して、その中断理由の発生し
たスクリプト構成画面を表示することになる。

【0109】また、本実施形態では、図8や、図9、図
13に示すように、中断理由の発生したスクリプト構成
画面における回答候補としてその中断を選択するように
説明したが、例えば、そのスクリプト構成画面から1つ
戻って、その1つ戻ったスクリプト構成画面からその回
答候補として中断を選択するようにしても良い。例え
ば、セル番号4のスクリプト構成画面で中断が発生した
場合には、1つ戻ったセル番号2のスクリプト構成画面
でその回答候補として中断1を選択するようにする。

【0110】

【発明の効果】以上説明したように、本発明では、顧客
等の質問相手との質問のときに中断理由が発生した場合
は、その発信時刻や、中断理由等の中断時情報を入力し
て記憶しておき、その質問相手へのリダイアル時には、
前回ダイアル時の中断時情報やその発信時刻等を表示す
るようにしたので、リダイアル時に前回の発信時刻や前
回ダイアル時の中断理由等が一目で分かると共に、その
中断時情報として中断理由と併せて前回スクリプト構成
画面がどの段階まで表示されたかの質問分表示段階も記
述しておくことにより、中断理由と共に前回スクリプト
構成画面がどこまで進んだかも容易に理解することがで
き、たとえオペレータが前回ダイアル時と変わっていた
としても、質問相手との質問やその対応がスムーズにす
ることが可能になる。

【0111】また、本発明では、リダイアル時に、顧客
である本人が在宅している場合には、挨拶用のスクリプ
ト構成画面からリダイアル用のスクリプト構成画面を経
由して、前回ダイアル時に中断したステップに応じたス
クリプト構成画面を表示して、その間のスクリプト構成
画面は表示しないようにしたので、本装置を使用するオ
ペレータがリダイアル時に重複して質問をしたり、ある
いは質問相手への質問が前回と食い違うこと等がなくな
り、前回ダイアル時の処理を有効に利用できると共に、

リダイアル時における質問相手への質問や対応がスム
ーズに進ませることが可能になる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明に係る通信質問支援システムの実施形態
を示す構成図。

【図2】スクリプト構成画面等の一例を示す説明図。

【図3】本実施形態で使用されるスクリプトの一例を示
す説明図。

【図4】図3に示すスクリプトを構成するスクリプト構
成画面の接続関係を示す説明図。

【図5】セル番号1のスクリプト構成画面等の表示内容
を示す説明図。

【図6】セル番号2のスクリプト構成画面等の表示内容
を示す説明図。

【図7】セル番号3のスクリプト構成画面等の表示内容
を示す説明図。

【図8】セル番号4のスクリプト構成画面等の表示内容
を示す説明図。

【図9】セル番号5のスクリプト構成画面等の表示内容
を示す説明図。

【図10】セル番号6のスクリプト構成画面等の表示内
容を示す説明図。

【図11】セル番号7のスクリプト構成画面等の表示内
容を示す説明図。

【図12】セル番号8のスクリプト構成画面等の表示内
容を示す説明図。

【図13】セル番号9のスクリプト構成画面等の表示内
容を示す説明図。

【図14】セル番号10のスクリプト構成画面等の表示
内容を示す説明図。

【図15】セル番号11のスクリプト構成画面等の表示
内容を示す説明図。

【図16】セル番号12のスクリプト構成画面等の表示
内容を示す説明図。

【図17】セル番号13のスクリプト構成画面等の表示
内容を示す説明図。

【図18】セル番号14のスクリプト構成画面等の表示
内容を示す説明図。

【図19】セル番号15のスクリプト構成画面等の表示
内容を示す説明図。

【図20】セル番号16のスクリプト構成画面等の表示
内容を示す説明図。

【図21】本実施形態における通話質問支援処理である
本発明に係る通話質問支援方法の動作手順を示すフロ
ーチャート。

【図22】図21のステップ200に示すスクリプト構
成画面の更新処理を示すフローチャート。

【図23】セル番号1のスクリプト構成画面等の表示内
容の他の例を示す説明図。

【図24】セル番号1のスクリプト構成画面等の表示内

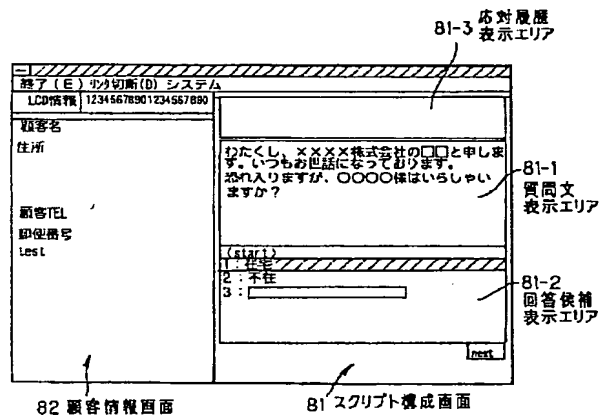
容のさらに他の例を示す説明図。

【符号の説明】

- 1 通信質問支援装置
- 2 電話機 (通信手段)
- 3 電話交換主装置 (通信手段、再通信手段、発信時刻検出手段、発信時刻記憶手段)
- 4 公衆回線
- 5 顧客情報データベース (質問相手情報記憶手段)
- 7 ファイルネットワーク
- 11 CPU (質問文表示手段、質問文表示中断手段、中断時情報表示手段、

発信時刻

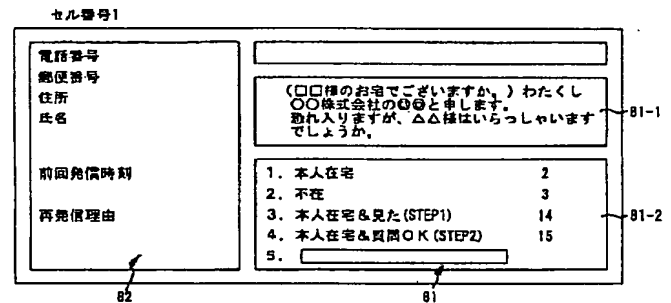
【図2】



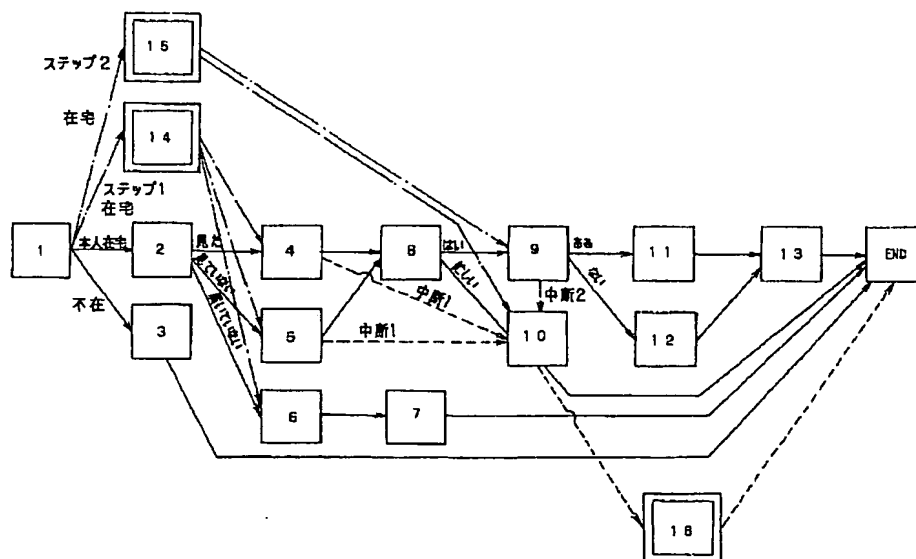
表示手段)

- 12 ROM (質問文記憶手段)
- 13 RAM (中断時情報記憶手段、質問文記憶手段)
- 14 フロッピー読書き部
- 14 a フロッピーディスク (質問文記憶手段)
- 15 ハードディスク (質問文記憶手段)
- 16 キーボード (中断時情報入力手段)
- 17 マウス
- 18 ディスプレイ
- 19 プリンタ

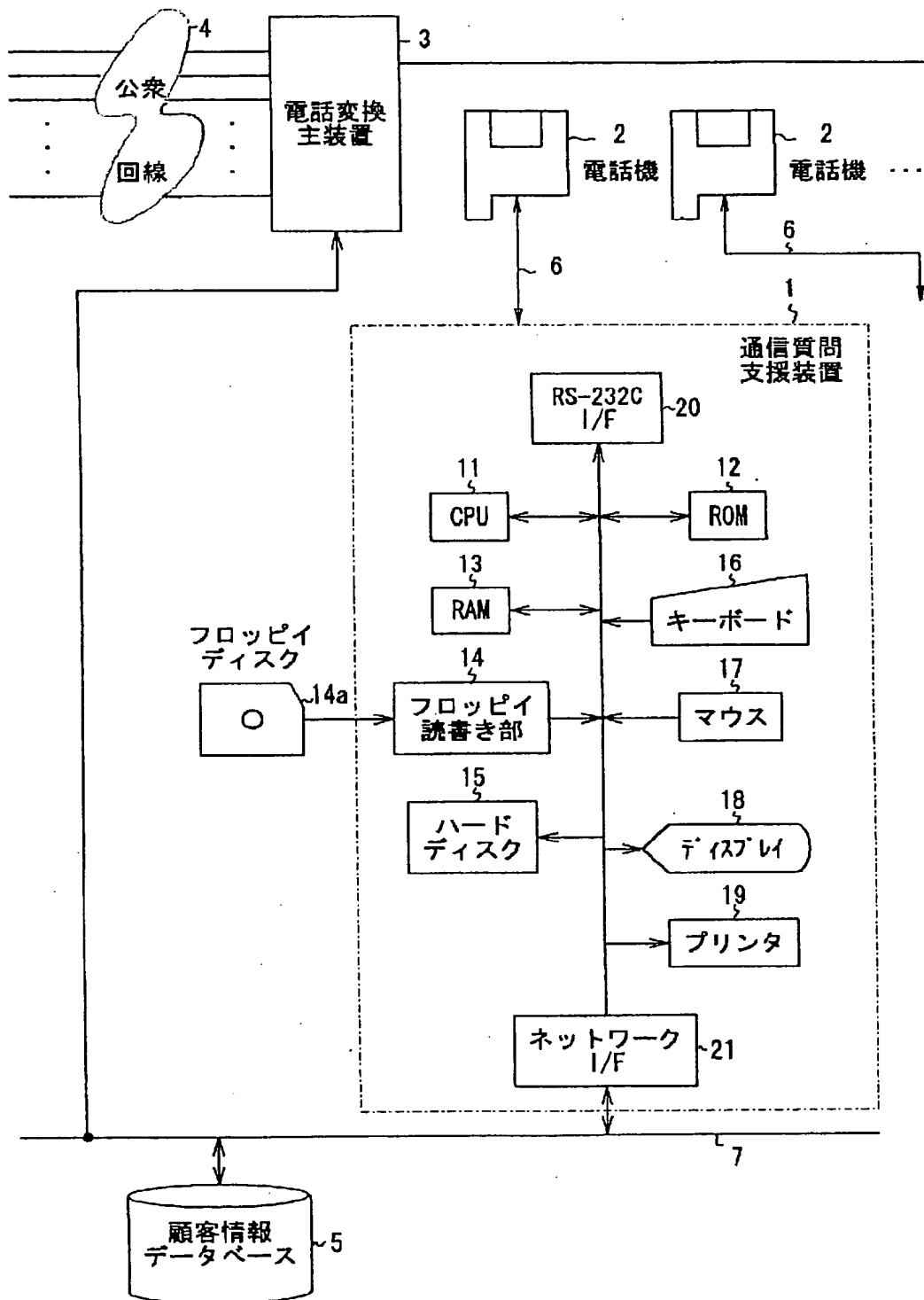
【図5】



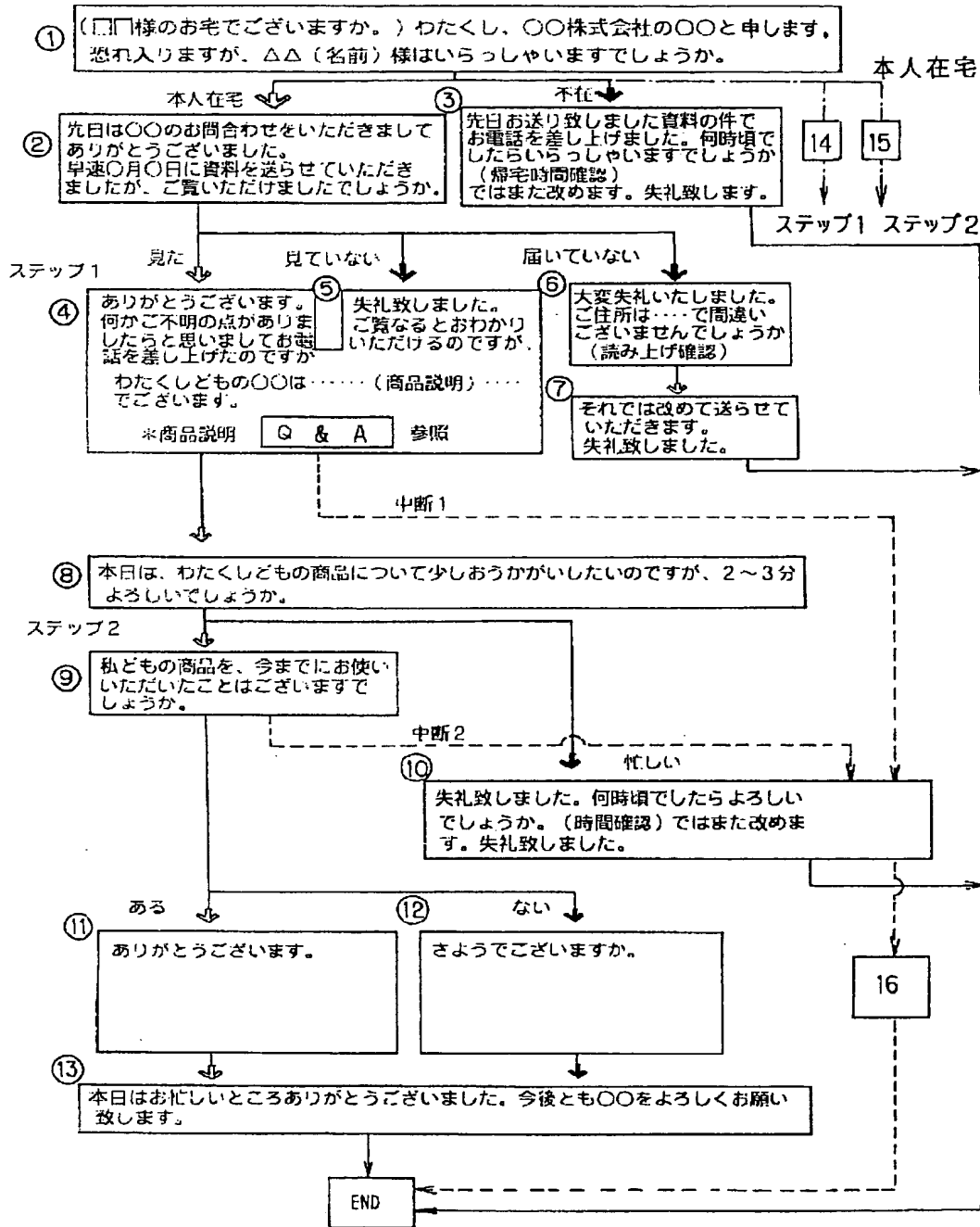
【図4】



【図1】



【図3】



【図6】

セル番号2

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	<p>先日は●●のお問い合わせをいただきましてありがとうございました。 早速△月△日に資料を送らせていただきましたが、ご返信いただきましたでしょうか。</p> <p>1. 見た 4 2. 見ていない 5 3. 届いていない 6</p>

82 81

【図7】

セル番号3

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	<p>先日お送り致しました資料の件で、お電話を差し上げました。何時頃でしたらいらっしゃいますでしょうか（特定時間確認） ではまた改めます。失礼致します。</p> <p>1. 当日朝 END 2. 当日昼 END 3. 当日夜 END 4. 明日朝 END</p>

82 81

【図8】

セル番号4

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	<p>ありがとうございます。何かご不明の点がありましたらと思いましてお電話を差し上げましたが（商品説明）</p> <p>1. 次へ 8 2. 中断 10</p>

82 81

【図9】

セル番号5

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	<p>失礼致しました。 ご覧になるとおわかりいただけるのですが、（商品説明）</p> <p>1. 次へ 8 2. 中断 10</p>

82 81

【図10】

セル番号6

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	<p>大変失礼いたしました。 ご住所.....で間違いないでしょうか。（読み上げ確認）</p> <p>1. 次へ 7</p>

82 81

【図11】

セル番号7

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	<p>それでは改めて送らせていただきます。 失礼致しました。</p> <p>1. 次へ END</p>

82 81

【図12】

セル番号8

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	<p>今日は、わたくしどもの商品について少しおうちがしたいのですが、2〜3分よろしいでしょうか。</p> <p>1. はい 9 2. 忙しい 10</p>

82 81

【図13】

セル番号9

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	<p>私どもの商品を、今までにおつかいいただいたことはございますでしょうか。</p> <p>1. ある 11 2. ない 12 3. 中断 10</p>

82 81

【図14】

セル番号10

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	1. 当日明 END 2. 当日昼 END 3. 当日夜 END 4. 明日明 END

82 81

【図15】

セル番号11

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	1. 次へ 13

82 81

【図16】

セル番号12

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	1. 次へ 13

82 81

【図17】

セル番号13

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	1. 次へ END

82 81

【図18】

セル番号14

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	1. 見た 4 2. 見てない 5 3. 聞いてない 6

82 81

【図19】

セル番号15

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	1. はい 9 2. 忙しい 10

82 81

【図20】

セル番号16

電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	END

82 81

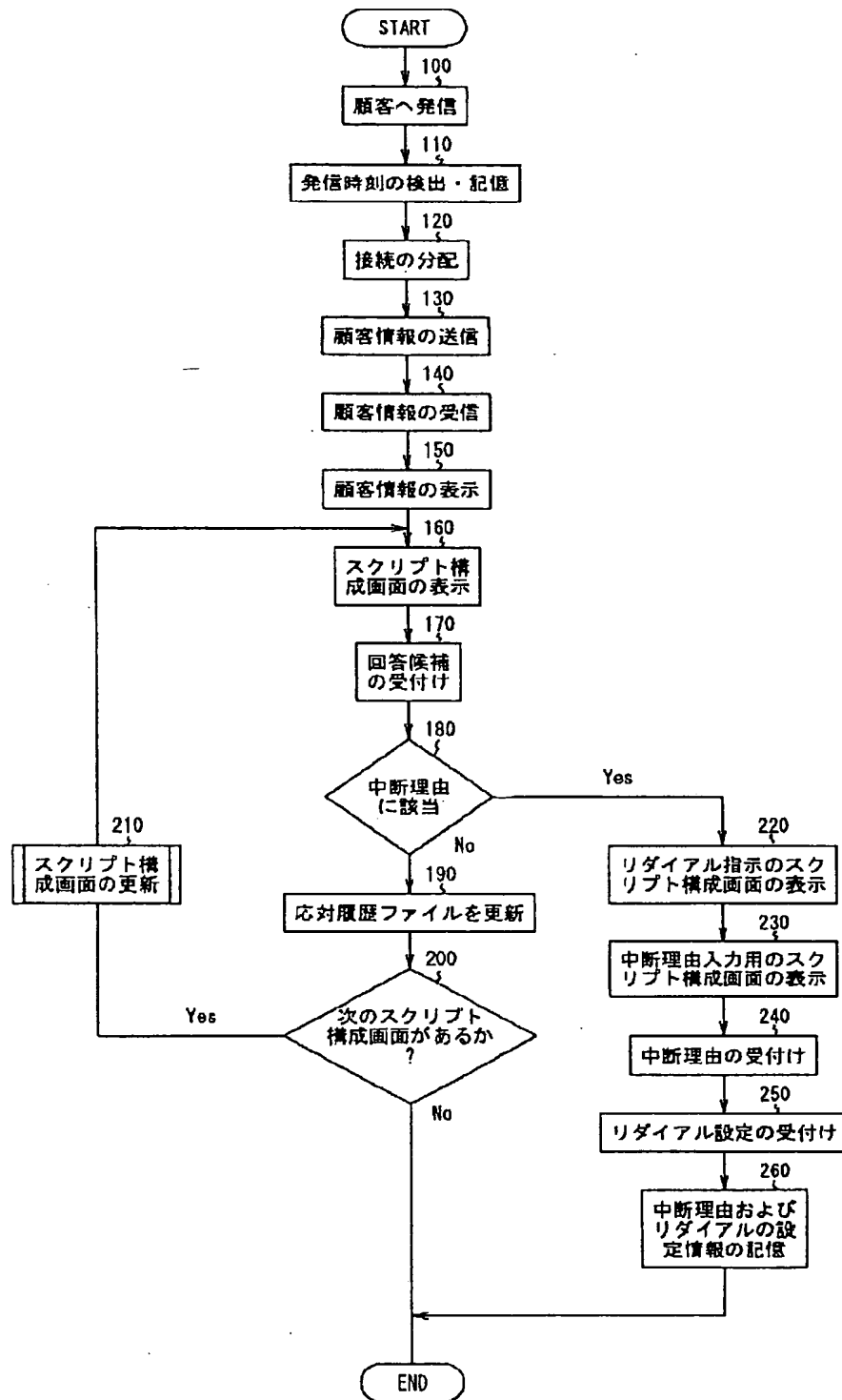
【図23】

セル番号1

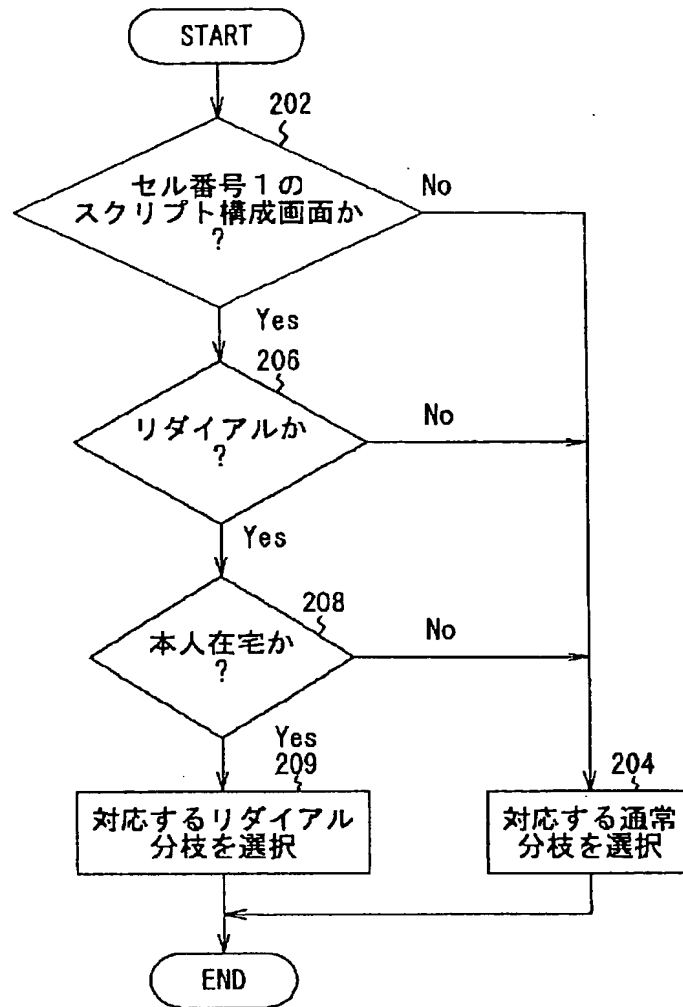
電話番号	
郵便番号	
住所	
氏名	
前回発信時刻	
再発信理由	1. 本人在宅 2 2. 不在 3 3. 本人在宅&見た (STEP1) 4, 5, 8 4. 本人在宅&質問OK (STEP2) 9, 10

82 81

【図 2 1】



【図22】



【図24】

セル番号1

電話番号	81-4
郵便番号	
住所	
氏名	81-1
前回発信時刻	81-2
再発信理由	81

81-1: ()様のお宅でございますか。)わたくし〇〇株式会社〇〇と申します。おれ入りますが、△△様はいらっしゃいますでしょうか。

81-2: 1. 本人在宅 2. 不在
.....